

Secteurs en vedette - Centres d'appels

Un humain, s'il vous plaît!

À la manière de Bell et de sa téléphoniste virtuelle Émilie, les centres d'appels adoptent massivement les nouvelles technologies pour mieux servir leurs clients. La machine remplacera-t-elle l'humain?

par Elise Prioleau



Après avoir appuyé pendant des années sur les touches du clavier téléphonique pour être dirigé au bon service, on peut utiliser la voix à nouveau, mais pas pour parler à un humain, mais bien à une machine... Il s'agit d'un système informatique capable de reconnaître certains mots et de transmettre l'appel à la bonne personne, comme le fait Émilie chez Bell et au service d'annuaire du 411.

Cette technologie se répand comme une trainée de poudre partout dans le monde. «Les centres d'appels canadiens se convertissent à la technologie de reconnaissance de la parole depuis six ans», indique **Pierre Marc Jasmin**, membre du conseil d'administration de Centres de contact clientèle du Canada et spécialiste de la gestion des opérations et technologies des centres d'appels. Depuis 2002, le revenu annuel du marché mondial de la reconnaissance vocale est passé de un à cinq milliards de dollars.

Effacité et rapidité

«Le principal avantage de la réponse vocale interactive (RVI) et de la reconnaissance vocale est de diriger les appels entrants plus efficacement au bon service», explique Simon Pierre Trahan, vice-président d'Univoc. Ces technologies permettent d'améliorer le rendement des téléphonistes. De cette façon, ils n'ont pas à demander aux clients leur numéro de dossier ou la raison de leur appel. Les systèmes automatisés permettent aussi d'annuler un rendez-vous et de modifier une information dans un dossier.

La technologie a cependant ses limites. «Lorsque la liste des options automatisées est trop longue, les clients sont tentés de raccrocher avant d'appuyer sur le bon numéro», mentionne **Pierre Marc Jasmin**, également président d'un cabinet spécialisé dans la gestion des opérations et technologies des centres d'appels, Services Triad. «Au bout du compte, ce que les gens veulent, c'est parler à un humain le plus vite possible.»

Même nombre d'employés

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) n'a pas diminué son effectif depuis l'implantation de la RVI dans ses centres d'appels en 2000. «Une partie de nos clients a migré vers Internet, mais la plupart des gens préfèrent parler à un préposé au téléphone», constate le directeur du centre de relation avec la clientèle, Pierre Gagnon.

Puisqu'il existe une multitude de manières de s'informer, les questions posées sont de plus en plus complexes, juge M. Gagnon. Par conséquent, le temps des appels est de plus en plus long. En 2000, la durée moyenne des appels dans les services téléphoniques de la SAAQ était de trois minutes. Ils durent aujourd'hui quatre minutes.

Les bureaux et les services du *Journal de Montréal* sont également accessibles grâce à la RVI. Ce système utilisé depuis 10 ans n'a pas occasionné l'abolition de postes. «Il sert surtout à éviter à ceux qui appellent d'attendre en ligne inutilement», affirme la directrice des télécommunications, Marie-Andrée Lessard. Lorsque l'employé n'est pas disponible pour répondre, celui qui appelle tombe sur la reconnaissance vocale, explique-t-elle.

Lorsque l'humain est fatigué, la machine veille.